

Klachtenreglement Buro-Kees en Buro Kees & Theunissen VOF

Hoe wij omgaan met klachten

Buro-Kees en Buro Kees & Theunissen vof hecht veel waarde aan een goed contact met haar klanten (opdrachtgevers, deelnemers aan trainingen, etc.). Tevredenheid bij de klanten staat hoog in het vaandel. Toch kan het kan weleens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we graag van u. Wij willen leren van onze fouten door te luisteren en – bij voorkeur samen met u – te werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.

ARTIKEL 1. EEN KLACHT

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een (ingehuurde) medewerker van Buro-Kees en Buro Kees & Theunissen, die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kan worden weggenomen. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening. Enkele voorbeelden:

- U vindt onze informatie, zoals de website, folders, toelichting, facturen, offertes of plannen van aanpak, onjuist of niet volledig;
- U vindt onze bereikbaarheid onvoldoende;
- U vindt onze dienstverlening niet snel genoeg;
- U vindt dat er niet volgens afspraak wordt gewerkt;
- U vindt dat wij u niet correct hebben bejegend.

ARTIKEL 2. OMGAAN MET KLACHTEN

Art. 2.1 Wij onderscheiden bij het omgaan met klachten drie werkwijzen:

1. Direct oplossen

Klachten die direct en snel te corrigeren zijn worden meteen opgepakt. Voorbeelden: het niet binnen een redelijke termijn terugbellen, of een foutieve factuur.

2. Bemiddeling, mediation

In eerste instantie proberen wij samen met u en degene waarmee u van Buro-Kees of Buro Kees & Theunissen contact onderhoudt, aan tafel te komen en in een open gesprek te achterhalen wat de klacht is, waardoor deze veroorzaakt is of wordt en welke stappen er genomen kunnen worden om deze op te lossen.

3. Klachtenregeling

Indien de werkwijzen van punt 1 en /of 2 geen bevredigende oplossing opleveren kunt u een formele klacht indienen. De klachtenregeling treedt dan in werking. De klacht wordt dan voor gelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie.

Art. 2.2 Een klacht kan mondeling, telefonisch, per email of schriftelijk ingediend worden. In geval van een formele klacht dient u deze schriftelijk aan te bieden (zie punt 5 klachtencommissie).

ARTIKEL 3. DIRECT OPLOSSEN

Art. 3.1 Indien u een klacht heeft, horen wij dat graag zo snel mogelijk. Hoe eerder wij het weten des te sneller kunnen wij dit oplossen.

Art. 3.2 U kunt uw klacht mondeling, telefonisch of per email in dienen.

ARTIKEL 4. BEMIDDELING, MEDIATION

Art. 4.1 Veel problemen zijn op te lossen in een gesprek. Meld uw klacht zodra u ergens mee zit bij Conflictbemiddeling.nl. Wij arrangeren vervolgens een situatie waarin de klager en de beklagde aan tafel zitten voor een gesprek. U wordt uitgenodigd voor een gesprek tussen u en de directie/vennoten om samen tot een oplossing te komen.

Art. 4.2 Als alle partijen akkoord gaan met het voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan alle deelnemers van het gesprek. Het voorstel en het akkoord worden gearchiveerd.

Art. 4.3 Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de directie/vennoten en over de standpunten van alle betrokken partijen. Dit betekent tevens dat de klacht een formele klacht is geworden.

ARTIKEL 5. KLACHTENCOMMISSIE

Art. 5.1 Ten behoeve van deze klachtenregeling hebben Buro-Kees en Buro Kees & Theunissen vof een klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke derden die afhankelijk van het type klacht wordt samengesteld.

Art. 5.2 Klachten van klanten worden vertrouwelijk behandeld. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

Art. 5.3 De klacht wordt door de directie of door de klant schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend. In het document zijn in ieder geval opgenomen de naam en het adres van de klager, de datum of de periode waarop de klacht betrekking heeft en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. De klacht dient ondertekend te zijn door de klager.

Art. 5.4 De klager krijgt binnen 5 werkdagen een schriftelijk bevestiging van ontvangst. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn en welke termijnen in acht zullen worden genomen. Een klacht wordt binnen 3 maanden afgehandeld. Mocht een langere tijd nodig zijn dat wordt de klager hier binnen deze termijn van op de hoogte gesteld.

Art. 5.5 Na ontvangst van de klacht analyseert de klachtencommissie de klacht op zijn zwaarte en belang.

Art. 5.6 Indien noodzakelijk stelt de commissie de klager in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. Net als de klager stelt de commissie de beklagde in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren.

Art. 5.7 De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk gemotiveerd en per aangetekende post verzonden aan de klager en de directie/vennoten van Buro-Kees of Buro Kees & Theunissen VOF

Art. 5.8 De commissie evalueert het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een document ten behoeve van Buro-Kees of Buro Kees & Theunissen VOF

ARTIKEL 6. REGISTRATIE VAN KLACHTEN

Art. 6.1 Buro-Kees of Buro Kees & Theunissen VOF registreert de formele klachten en de evaluaties van de klachtenregeling. Buro-Kees Buro Kees & Theunissen VOF verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. Hierbij worden aanbevelingen geformuleerd ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Art. 6.2 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

Buro-Kees en Buro Kees & Theunissen, gevestigd en kantoorhoudende te:

Boszicht 215, 6024 AP Budel-Dorplein
Zadelmakerstraat 24, 6921 JC Duiven